

Date du document : 06/09/2023

LIGNE DIRECTRICE

CD-23i06-CWaPE-0050

(révision de la ligne directrice CD-12j29-CWaPE du 29 octobre 2012)

MISSIONS DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR LES FOURNISSEURS D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ AUX CLIENTS RÉSIDENTIELS

Établie en application de l'article 43bis, §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, et de l'article 36bis du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Table des matières

1.	INTRODUCTION	3
2.	PÉRIMÈTRE DES MISSIONS DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE.....	4
3.	MÉTHODES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE	4
3.1.	<i>Généralités.....</i>	4
3.2.	<i>Catégories d'obligations de service public.....</i>	5
3.3.	<i>Missions de contrôle sur place.....</i>	6
3.4.	<i>Confidentialité</i>	8
4.	MODALITÉS DES CONTRÔLES IN SITU	9
4.1.	<i>Fréquence des contrôles</i>	9
4.2.	<i>Programme des contrôles.....</i>	9
4.3.	<i>Composition de la délégation de la CWaPE</i>	10
4.4.	<i>Documents présentés et/ou mis à disposition au cours du contrôle.....</i>	10
4.5.	<i>Représentation du fournisseur.....</i>	10
4.6.	<i>Rencontre avec les opérateurs.....</i>	10
4.7.	<i>Debriefing</i>	11
4.8.	<i>Analyse des documents remis.....</i>	11
4.9.	<i>Rapport de contrôle.....</i>	11
4.10.	<i>Suivi des remarques.....</i>	12
4.11.	<i>Divers.....</i>	12

1. INTRODUCTION

L'article 43 §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité – ci-après dénommé « décret électricité » – stipule que :

« La CWaPE est investie d'une mission de conseil auprès des autorités publiques et d'une mission générale de surveillance et de contrôle. Elle exerce ses missions tant en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du marché régional de l'électricité qu'en ce qui concerne l'application du présent décret et de ses arrêtés d'exécution

Dans ce cadre, outre les missions qui lui sont confiées par d'autres dispositions du présent décret, la CWaPE assure les tâches suivantes :

[...]

4° le contrôle et l'évaluation de l'exécution des obligations de service public par les gestionnaires de réseaux, les gestionnaires de réseaux privés et les fournisseurs, à l'exception des obligations visées aux articles 34, §1^{er}, alinéa 1er, 4°, b), et d) à g) et 34bis, §1^{er}, alinéa 1er, 3°, a):».

Des dispositions similaires sont prévues à l'article 36, §2 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz – ci-après dénommé « décret gaz ».

L'article 43 bis §2 du décret électricité stipule également que :

« La CWaPE exerce sa mission de surveillance et de contrôle, soit d'initiative, soit à la demande du Ministre ou du Gouvernement, soit à la demande de tiers dans les cas spécialement prévus par le présent décret, soit sur injonction du Parlement wallon. Pour l'accomplissement de cette mission et dans les conditions prévues par le présent décret, la CWaPE arrête des règlements, notamment les règlements techniques visés à l'article 13, et des lignes directrices, prend des décisions et injonctions, et émet des recommandations et des avis.

[...]

Les lignes directrices élaborées par la CWaPE, telles que celles visées par l'article 8, § 2/1, alinéa 2, 2°, a) donnent, de manière générale, des indications sur la manière dont la CWaPE entend exercer, sur des points précis, ses missions de surveillance et de contrôle. Elles ne sont obligatoires ni pour les tiers, ni pour la CWaPE, qui peut s'en écarter moyennant une motivation adéquate. Elles sont publiées sur le site internet de la CWaPE dans les dix jours ouvrables de leur adoption. »

L'article 36bis du décret gaz précise que :

« Les dispositions des articles 43bis, §2 à 47ter du décret électricité sont applicables au marché du gaz. »

Depuis 2007, la CWaPE réalise ces missions de surveillance et de contrôle de l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs d'électricité et de gaz aux clients résidentiels.

La méthode suivie par la CWaPE pour la réalisation de ces missions a été mise au point d'une manière qui s'est voulue non discriminatoire et respectueuse vis-à-vis de tous les fournisseurs.

L'objet de la présente ligne directrice est de dresser et publier les principes généraux et modalités d'exécution de ces missions de surveillance et de contrôle.

La présente ligne directrice annule et remplace la version publiée le 29 octobre 2012.

2. PÉRIMÈTRE DES MISSIONS DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE

L'article 34bis du décret électricité et l'article 33 du décret gaz, énoncent les obligations de service public imposées par le Gouvernement wallon aux fournisseurs dont le respect fait l'objet d'un contrôle par la CWaPE à l'exception des obligations prévues au 3°, a) dont le contrôle est effectué par l'Administration.

Les obligations de service public imposées par les décrets électricité et gaz ont pour la plupart été modalisées par les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, ci-après dénommés AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ. Le périmètre des missions de surveillance et de contrôle comprend ainsi l'entièreté des obligations de service public comprise dans les décrets électricité et gaz, modalisées ou non dans un arrêté du Gouvernement wallon, sans préjudice des autres obligations qui seraient imposées aux fournisseurs sans être qualifiées comme telles d'obligations de service public.

3. MÉTHODES DE SURVEILLANCE ET DE CONTRÔLE

3.1. Généralités

Le décret électricité stipule en son article 47 que :

« § 1er. La CWaPE peut enjoindre à toute personne physique ou morale soumise à l'application du présent décret de lui fournir, dans un délai qu'elle précise, toutes les informations nécessaires pour l'exécution de ses tâches. Elle motive sa décision. Le destinataire de l'injonction transmet les informations demandées dans le délai fixé.

En l'absence de réaction suite à l'injonction formulée par la CWaPE et sans préjudice de la possibilité d'infliger une amende administrative au sens de l'article 53 pour non-respect de l'injonction, le président ou un directeur de la CWaPE est autorisé à :

- 1° pénétrer, à tout moment, dans les installations, locaux, terrains et autres lieux sauf s'ils constituent un domicile au sens de l'article 15 de la Constitution;*
- 2° prendre copie des informations demandées, ou les emporter contre récépissé;*

3° interroger toute personne sur tout fait en rapport avec le présent article et enregistrer ses réponses.

A cette occasion, le membre du comité de direction de la CWaPE est porteur d'un mandat écrit [émanant du comité de direction contenant les motifs du contrôle sur place et qui reproduit les termes du présent article.

Le membre du comité de direction de la CWaPE établit un procès-verbal qui fait foi jusqu'à preuve du contraire.

Les gestionnaires de réseaux et, le cas échéant, leurs filiales, les gestionnaires de réseaux privés les producteurs, fournisseurs et intermédiaires intervenant sur le marché régional ainsi que toute personne qui peut se voir octroyer des certificats verts par l'Administration, à titre de cessionnaire ou de courtier, sont tenus de se soumettre au contrôle sur place exécuté en vertu du présent paragraphe, sous peine de se voir infliger une amende administrative au sens de l'article 53.

Le Gouvernement peut étendre le champ d'application du présent paragraphe à certaines catégories d'utilisateurs du réseau qu'il détermine.

§2. La CWaPE peut, en tout état de cause, procéder d'office à un contrôle sur place des comptes et des données de comptage des gestionnaires de réseaux, et, le cas échéant, leurs filiales, ainsi que les gestionnaires de réseaux privés et producteurs, fournisseurs, et intermédiaires intervenant sur le marché régional, de même que toute personne qui peut se voir octroyer des certificats verts par l'Administration, à titre de cessionnaire ou de courtier. »

L'article 36bis du décret gaz stipule que :

« Les dispositions des articles 43bis à 47ter du décret électricité sont applicables au marché du gaz. ».

Les AGW OSP ELEC et GAZ stipulent en leurs articles 42 (électricité) et 41 (gaz) que :

« La CWaPE peut requérir des fournisseurs et gestionnaires de réseaux et gestionnaires de réseaux fermés professionnels toute information et tout document nécessaires aux fins de procéder au contrôle du respect de leurs obligations de service public. La « CWaPE » peut procéder au contrôle sur place. »

3.2. Catégories d'obligations de service public

Les différentes obligations de service public peuvent, fonctionnellement, être classées en plusieurs catégories distinctes :

1. OSP relatives au fonctionnement du marché, dont l'objet est de garantir un fonctionnement des marchés au point de vue commercial, technique, et organisationnel qui soit cohérent, compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres Etats membres, et conforme aux règles de l'art en la matière. Exemples : régularité et qualité des fournitures, procédure pour les déménagements problématiques, etc.
2. OSP en matière de service à la clientèle

Exemples : facturation, gestion des plaintes, gestion des indemnisations, objectifs de performance,

3. OSP à caractère social, dont l'objet principal est la protection des clients vulnérables. Exemples : procédure de déclaration de défaut de paiement, procédure d'activation de la fonction de prépaiement d'un compteur, etc.
4. OSP relatives à la promotion des énergies renouvelables,
5. OSP relatives à l'information et la sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Les missions de surveillance et de contrôle que le décret électricité/gaz a confiées à la CWaPE requièrent des méthodes qui peuvent varier en fonction de la catégorie d'OSP considérée.

3.3. Missions de contrôle sur place

La nature des obligations des fournisseurs, et notamment des OSP à caractère social, des OSP en matière de service à la clientèle, et de certaines OSP relatives au fonctionnement du marché, requiert que certains contrôles doivent être réalisés dans les installations des fournisseurs : il en va ainsi pour le contrôle de la bonne mise en œuvre des procédures de retard et de déclaration de défaut de paiement, d'activation de la fonction de prépaiement d'un compteur, de traitement des dossiers des clients protégés, de déménagement, des procédures relatives aux garanties bancaires, de traitement des demandes de la clientèle, du traitement des plaintes, etc.

En effet, la mise en œuvre des différentes obligations de service public imposées par les décrets électricité et gaz, nécessite pour chaque fournisseur de tenir compte simultanément :

- du prescrit légal régional wallon ;
- des contraintes apportées par le prescrit légal fédéral dans les matières y relatives ;
- des contraintes apportées par les procédures de communication entre les fournisseurs et les GRD ;
- de dispositions et contraintes propres à chaque fournisseur dans la mesure où elles ne contrarient pas les prescrits légaux. Exemples : intégration dans les processus des obligations relatives à d'autres régions, règles internes en matière de stratégie commerciale, en matière organisationnelle, en matière de gestion de risques financiers, en matière de contrôle des coûts, etc.

La vérification de la mise en œuvre de ces procédures nécessite de pouvoir se mettre dans la situation d'un opérateur qui consulte les procédures dans le cadre de la gestion des dossiers de clientèle en utilisant les moyens informatisés ou non mis à sa disposition par l'entreprise.

La mission de surveillance et de contrôle implique ainsi de pouvoir vérifier que le prescrit légal régional wallon est correctement mis en œuvre dans les processus informatiques et organisationnels des fournisseurs compte tenu de toutes les contraintes mentionnées.

Pour ce faire, et sur la base de l'expérience acquise depuis 2007 en la matière, la CWaPE effectue deux types de missions de surveillance et de contrôle.

Pour le nouvel entrant ou lors d'un premier contrôle, le programme initial suivant sera effectué :

1. Connaître et comprendre les grandes lignes de l'organisation interne de l'entreprise : organigramme, localisation des services, formation du personnel, objectifs généraux, contrôle de qualité, etc. ;
2. Connaître et comprendre les grandes lignes de l'architecture informatique dans laquelle les procédures OSP sont mises en œuvre : Customer Relationship Management (CRM), Facturation, Changement de fournisseur, Recouvrement, etc. ;
3. Apprécier la qualité du service de gestion de la clientèle au travers des différents canaux de communication que sont la gestion et le traitement des courriers entrants et sortants, la gestion et le traitement des appels téléphoniques et informatiques (en ce compris l'objectivation quantitative des volumes traités et de leur évolution) et la gestion des bureaux d'accueil ;
4. Apprécier la qualité du rôle de fournisseur dans l'amélioration permanente des procédures pour la recherche d'une plus grande souplesse et d'une plus grande efficacité du fonctionnement du marché, et d'une meilleure protection des clients vulnérables ;
5. Vérifier la bonne mise en œuvre des procédures OSP. Dans la cadre du contrôle, la CWaPE portera une attention particulière aux OSP liées aux points suivants :
 - la procédure applicable au client résidentiel en cas de retard de paiement et de défaut de paiement en ce compris la procédure lancée devant le Juge de paix ;
 - la procédure de déménagement ;
 - la procédure de traitement des demandes d'indemnisation ;
 - Le suivi des clients protégés ;
 - L'octroi et le suivi des plans de paiement ;

Dans le cadre de la mise en œuvre des procédures OSP citées ci-dessus, La CWaPE contrôlera notamment :

- Les différents courriers / courriels communiqués aux clients résidentiels ;
 - les informations présentes sur le site internet du fournisseur ;
 - comment la législation et/ou réglementation est-elle implémentée en interne au sein de l'entreprise (procédures, logigrammes, textes, présentations,...) ;
 - Comment les procédures concernées sont transmises et/ou mises à disposition des agents en charge des dossiers des clients ;
 - Comment les éventuelles modifications légales apportées à ces procédures sont-elles suivies, mises en œuvre, et portées à la connaissance du personnel concerné ;
6. Rencontrer les opérateurs dans les différents services et aborder avec eux les problèmes concrets rencontrés dans le traitement des dossiers des clients.

Pour les contrôles ultérieurs, les points suivants feront l'objet de la visite :

1. Connaître et comprendre l'évolution des grandes lignes de l'organisation interne de l'entreprise : organigramme, localisation des services, formation du personnel, objectifs généraux actuels et futurs, contrôle de qualité, modifications éventuelles importantes introduites par rapport à la visite de contrôle précédente, etc. ;

2. Connaître et comprendre les changements éventuels de l'architecture informatique dans laquelle les procédures OSP sont mises en œuvre : Customer Relationship Management (CRM), Facturation, Changement de fournisseur, Recouvrement, etc. ;
3. Apprécier la qualité du service de gestion de la clientèle au travers des différents canaux de communication que sont la gestion et le traitement des courriers entrants et sortants, la gestion et le traitement des appels téléphoniques et informatiques (en ce y compris l'objectivation quantitative des volumes traités et de leur évolution), la gestion des bureaux d'accueil, et le contrôle de la bonne exécution des indicateurs de performances au travers des modalités prévues par le Rapport d'assurance ;
4. Vérifier la bonne mise en œuvre de la législation et/ou de la réglementation en matière d'OSP, et particulièrement les OSP liées aux points suivants :
 - la procédure applicable au client résidentiel en cas de retard de paiement et de défaut de paiement en ce compris la procédure lancée devant le Juge de paix ;
 - la procédure de déménagement ;
 - la procédure de traitement des demandes d'indemnisation ;
 - Le suivi des clients protégés ;
 - L'octroi et le suivi des plans de paiement.

Dans le cadre de la mise en œuvre des procédures OSP citées ci-dessus, la CWaPE contrôlera notamment :

- Les différents courriers communiqués aux clients résidentiels ;
- les informations présentes sur le site internet du fournisseur ;
- comment la législation et/ou réglementation est implémentée en interne au sein de l'entreprise (procédures, logigrammes, textes, présentations,...) ;
- comment les procédures concernées sont transmises et/ou mises à disposition des agents en charge des dossiers des clients ;
- comment les modifications à ces procédures sont mises en œuvre et portées à la connaissance du personnel concerné ;
- le respect des obligations formelles imposées au fournisseur en matière d'indemnisation ainsi que l'appréciation des critères légaux (recevabilité et fondement) dans le traitement des demandes d'indemnisation.

La CWaPE se réserve la possibilité d'intégrer d'autres points à son programme de contrôle.

3.4. Confidentialité

Les informations recueillies par la CWaPE au cours des missions de contrôle dans les locaux des fournisseurs sont exclusivement utilisées à des fins de surveillance et de contrôle en conformité avec les décrets électricité et gaz.

Si dans les documents remis par le fournisseur à la CWaPE figurent des informations à caractère personnel, la CWaPE demande au fournisseur que les données permettant l'identification des destinataires soient supprimées ou surchargées.

Ces informations peuvent être consignées dans le rapport de contrôle qui est rédigé après chaque mission, rapport qui est réservé au Comité de direction de la CWaPE.

Conformément à l'article 47 bis du décret électricité :

« Les membres et le personnel de la CWaPE sont soumis au secret professionnel; ils ne peuvent divulguer à quelque personne que ce soit les informations confidentielles dont ils ont eu connaissance en raison de leurs fonctions auprès de la CWaPE, hormis le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice et sans préjudice des cas dans lesquels la CWaPE est tenue de communiquer des informations, en vertu d'une disposition de droit européen ou national ou régional.

Toute infraction au premier alinéa est punie des peines prévues par l'article 458 du Code pénal.

La CWaPE peut communiquer, au ministre et aux régulateurs du marché de l'électricité, les informations qui sont nécessaires à l'accomplissement de leurs missions respectives. »

L'article 36 bis du décret gaz stipule que :

« Les dispositions des articles 43bis à 47ter du décret électricité sont applicables au marché du gaz. »

Lors de l'élaboration du rapport de contrôle, le fournisseur reçoit une version provisoire du rapport, version sur laquelle il est amené à émettre ses observations.

Si le fournisseur estime que le rapport comprend des informations commerciales trop sensibles, le fournisseur peut introduire une demande motivée pour qu'elles soient soustraites du rapport.

La CWaPE acceptera la demande dans le cas où la suppression de ces informations dans le rapport n'enlève rien à l'objet du contrôle.

4. MODALITÉS DES CONTRÔLES IN SITU

4.1. Fréquence des contrôles

La CWaPE peut à tout moment prendre l'initiative d'un contrôle in situ.

4.2. Programme des contrôles

La CWaPE envoie un courrier au fournisseur l'avertissant de la survenance prochaine d'une mission de contrôle. Ce courrier précise l'objet, le programme visé, ainsi que la durée prévue pour le contrôle, et invite le fournisseur à remettre par retour une proposition de dates et d'organisation des différentes plages horaires permettant de réaliser l'entièreté du programme demandé.

La durée des prestations de contrôle in situ est fixée par la CWaPE en fonction du programme établi et de la taille de l'entreprise du fournisseur.

4.3. Composition de la délégation de la CWaPE

La mission de contrôle est effectuée par une délégation de la CWaPE qui comprend plusieurs contrôleurs dont un responsable dûment mandaté à cet effet par le Comité de Direction de la CWaPE.

Les contrôleurs sont tous membres du personnel de la CWaPE.

La composition de la délégation est fixée par la CWaPE et communiquée au fournisseur avant le début du contrôle.

4.4. Documents présentés et/ou mis à disposition au cours du contrôle

Lorsque le programme prévoit une ou plusieurs présentations à réaliser par le fournisseur, celui-ci met à disposition des contrôleurs une copie de tous les documents présentés sur support papier et/ou informatique.

Pendant le contrôle, le fournisseur met à disposition de la délégation de la CWaPE les différents documents requis par le programme de la mission de contrôle, tels que les descriptifs et logigrammes relatifs aux différentes procédures à contrôler, ainsi que les différents courriers transmis aux clients. Dans le cas où ces documents sont à disposition des opérateurs du fournisseur au moyen d'un terminal informatique de type PC ou autre, le fournisseur prévoit de mettre à disposition des contrôleurs un opérateur muni de son terminal pour la consultation desdits documents.

Lorsque le fournisseur estime toutefois qu'un document présenté ne peut être ensuite remis sur support papier et/ou informatique à la délégation de la CWaPE pour raison de protection de droits en matière commerciale et industrielle (à titre d'exemple ceci peut concerner une procédure de contrôle de qualité au sujet de laquelle le fournisseur estime disposer d'une avance sur ses concurrents), le fournisseur est en droit de ne pas remettre le support papier et/ou informatique, mais doit alors permettre à la délégation de la CWaPE de prendre des notes suffisantes au cours de la consultation.

4.5. Représentation du fournisseur

Le fournisseur délègue au minimum un représentant de sa direction qui soit présent pendant toute la durée du contrôle.

Ce représentant est mandaté par sa direction et habilité à répondre aux différentes questions posées par les contrôleurs de la CWaPE.

4.6. Rencontre avec les opérateurs

Lorsque le programme prévoit un entretien entre des contrôleurs de la CWaPE et des opérateurs en charge des dossiers de la clientèle du fournisseur, le fournisseur est tenu de prévenir ses opérateurs que la mission de contrôle concerne la méthode de formation et d'utilisation des outils - informatisés ou non - mis à disposition des opérateurs par l'entreprise, et ne porte en aucun cas sur les capacités et qualités de l'opérateur lui-même.

Certains entretiens peuvent porter sur les méthodes de gestion de problèmes posés ONLINE via le call-center. A l'exception des cas où les clients ont été dûment prévenus de la possibilité d'une écoute de leur dossier par un tiers (et invités à manifester leur éventuelle opposition), les contrôleurs de la

CWaPE ne sont pas habilités à directement écouter les clients. Il est alors demandé au fournisseur de permettre à l'opérateur de commenter auprès du contrôleur, en mode OFFLINE après avoir terminé son entretien avec le client, le problème qui a été traité.

4.7. Debriefing

A la fin de la mission de contrôle un debriefing a lieu au cours duquel le responsable de la délégation de la CWaPE fait part des observations et/ou remarques qui pourraient, à première vue, être intégrées dans le rapport de contrôle.

4.8. Analyse des documents remis

Après les prestations de contrôle in situ, la CWaPE analyse les documents reçus.

La CWaPE peut également demander la production de documents et informations complémentaires aux fins de rédiger son rapport de contrôle.

A cette fin elle communique sans tarder ses éventuelles demandes complémentaires au représentant du fournisseur.

4.9. Rapport de contrôle

Après le contrôle, la CWaPE rédige un rapport de contrôle en dressant une liste des éventuelles remarques selon la grille suivante :

- Remarque de type A : Remarque qui met en évidence des faits pouvant être qualifiés d'infraction aux dispositions des décrets gaz et électricité et des arrêtés qui en découlent, et susceptibles d'entraîner l'application de l'article 53 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et/ou de l'article 48 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz et/ou de l'article 22 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture d'électricité et/ou de l'article 22 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 octobre 2003 relatif à la licence de fourniture de gaz ;
- Remarque de type B : Remarque qui met en évidence une ou plusieurs non-conformités, ou une ou plusieurs anomalies au regard des dispositions des décrets gaz et électricité et des arrêtés qui en découlent, et nécessite de mettre en œuvre une action corrective des procédures endéans un délai fixé ;
- Remarque de type C : Observation et/ou suggestion d'amélioration des procédures.

Pour chaque remarque de type A et B, la CWaPE indiquera un délai de mise en conformité exprimé en nombre de mois.

Ce projet de rapport sera alors communiqué au fournisseur pour observations éventuelles à présenter à la CWaPE endéans un délai de 3 semaines.

Après examen, le cas échéant, de la recevabilité des observations reçues, la CWaPE notifiera le rapport final au fournisseur. Les différents délais de mise en conformité prendront cours à cette date.

4.10. Suivi des remarques

La CWaPE vérifiera à l'échéance de chaque délai si l'entreprise s'est conformée aux remarques A et B. Elle lui demandera également le suivi apporté aux remarques C.

4.11. Divers

Dans le cas où la mission de contrôle s'étend sur une ou plusieurs journées complètes et où un temps est alors prévu pour une pause repas, la plage horaire dévolue pour cette pause ne doit pas dépasser une heure.

Hormis une éventuelle simple collation sur les lieux mêmes de la prestation de contrôle, aucune invitation à un repas au restaurant n'est admise.

* *
*